

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL XPANDER
(STUDI KASUS PADA PT. SRIKANDI DIAMOND INDAH MOTORS
SURABAYA CABANG PANGLIMA SUDIRMAN)**



Oleh:

EDO IMANDA PUTRA

NPM: 17.1.02.11145

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL XPANDER
(STUDI KASUS PADA PT. SRIKANDI DIAMOND INDAH MOTORS
SURABAYA CABANG PANGLIMA SUDIRMAN)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

EDO IMANDA PUTRA

NPM: 17.1.02.11145

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL XPANDER
(STUDI KASUS PADA PT. SRIKANDI DIAMOND INDAH MOTORS
SURABAYA CABANG PANGLIMA SUDIRMAN)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

EDO IMANDA PUTRA

NPM : 17.1.02.11145

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 23 Februari 2021**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

**Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
2. Dr. Prijati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Dr. Prijati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **EDO IMANDA PUTRA**

NPM : **17.1.02.11145**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL XPANDER (STUDI KASUS PADA PT. SRIKANDI DIAMOND INDAH MOTORS SURABAYA CABANG PANGLIMA SUDIRMAN)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Februari 2021



EDO IMANDA PUTRA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **EDO IMANDA PUTRA**

NPM : **17.1.02.11145**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL XPANDER (STUDI KASUS PADA PT. SRIKANDI DIAMOND INDAH MOTORS SURABAYA CABANG PANGLIMA SUDIRMAN)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Februari 2021

EDO IMANDA PUTRA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Edo Imanda Putra
NPM : 1710211145
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 28 November 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Jl. Petemon Sidomulyo 1 No. 16-A
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Andoeng Wibisono
Alamat Rumah : Jl. Petemon Sidomulyo 1 No. 16-A
Pekerjaan / Jabatan : Pensiun PT. Nestle / SPV

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sekardangan Sidoarjo Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Barunawati Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA Negeri 19 Surabaya Tahun 2017

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | VII | 2017-2021 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat / Golongan | Jabatan |
|-------|------------|--------------------|---------|
| | | | |
| | | | |

Dibuat dengan sebenarnya

EDO IMANDA PUTRA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Xpander (Studi Kasus Pada PT. Srikandi Diamond Indah Motors Surabaya Cabang Panglima Sudirman)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Mama dan papa saya, Mbak Novi dan Mbak Puput, serta saudara-saudara yang lainnya, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Untuk semua teman-teman angkatan 2017 kelas SM-4 tercinta saya , terimakasih untuk dukungan dan perjuangan bersama selama diperkulihan ini.
7. Dyah Eka Pratiwi yang selalu ada untuk saya, yang mau meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu perkuliahan maupun diluar perkuliahan saya

selama ini. Terima kasih sudah mau berjuang bersama-sama sampai dengan tahap ini.

8. Bima dan Made selaku teman baik saya yang selalu support dan memberikan motivasi agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 23 Februari 2021

EDO IMANDA PUTRA



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 8 |
| BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 9 |
| 2.1 Tinjauan Teoretis | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Produk | 11 |
| 2.1.3 Citra Merek | 18 |
| 2.1.4 Promosi | 22 |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian | 27 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 32 |
| 2.3 Rerangka Konseptual | 34 |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis | 34 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | 37 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian | 37 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 37 |
| 3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian | 37 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 38 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.3.1 | Jenis Data | 38 |
| 3.3.2 | Sumber Data..... | 39 |
| 3.3.3 | Teknik Pengambilan Data..... | 39 |
| 3.4 | Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 3.4.1 | Variabel..... | 40 |
| 3.4.2 | Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data..... | 43 |
| 3.5.1 | Uji Instrumen | 43 |
| 3.5.2 | Uji Asumsi Klasik | 44 |
| 3.5.3 | Analisis Regresi Linier Berganda | 45 |
| 3.5.4 | Uji Kelayakan Model | 46 |
| 3.5.5 | Pengujian Hipotesis (Uji t) | 47 |
| BAB 4 | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 48 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 48 |
| 4.1.2 | Deskripsi Responden | 50 |
| 4.1.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | 52 |
| 4.1.4 | Uji Instrumen | 57 |
| 4.1.5 | Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.1.6 | Analisis Regresi Linear Berganda | 61 |
| 4.1.7 | Uji Kelayakan Model | 63 |
| 4.1.8 | Pengujian Hipotesis (Uji t)..... | 64 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 66 |
| BAB 5 | : PENUTUP | 69 |
| 5.1 | Simpulan | 69 |
| 5.2 | Keterbatasan..... | 70 |
| 5.3 | Saran | 70 |
| | JADWAL PENELITIAN | 72 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| | LAMPIRAN | 75 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1 Penjualan Mobil Xpander PT. Srikandi Diamond Indah Motors Surabaya Cabang Panglima Sudirman Tahun 2019..... | 2 |
| 2 Temuan <i>Gap Research</i> | 5 |
| 3 Penelitian Terdahulu | 32 |
| 4 Kontruksi Kuesioner | 43 |
| 5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| 6 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia..... | 51 |
| 7 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan | 52 |
| 8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian | 53 |
| 9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk | 54 |
| 10 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek..... | 55 |
| 11 Tanggapan Responden Terhadap Promosi..... | 56 |
| 12 Hasil Uji Validitas | 57 |
| 13 Hasil Uji Reliabilitas..... | 58 |
| 14 Hasil Uji Multikolinieritas | 60 |
| 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 61 |
| 16 Hasil Uji F..... | 63 |
| 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 64 |
| 18 Hasil Uji t | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| 1 Proses Keputusan Pembelian | 31 |
| 2 Rerangka Konseptual | 34 |
| 3 Hasil Uji Normalitas | 59 |
| 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 60 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---------------------------|---------|
| 1 Kuesioner | 75 |
| 2 Tabulasi | 79 |
| 3 Hasil Output SPSS | 81 |

